

En 2024, les lauréats du Label Qualité Accueil deviennent

COMMERÇANT D'ALSACE

**ARTISANS,
COMMERÇANTS
ET PRESTATAIRES**

Tous ambassadeurs
de l'Alsace par la
qualité de votre
accueil client !

Un outil d'amélioration à la portée de tous les commerces
et services de proximité qui a fait ses preuves !

99% des participants sondés
recommandent cette
démarche à un confrère

93% des sondés perçoivent
un impact positif sur
leur activité

26% ont apporté des correctifs
à l'issue du rapport

Pourquoi devenir Commerçant d'Alsace ?



Porter un regard neutre et indépendant sur l'entreprise

L'enquête est réalisée par
un professionnel de l'audit
impartial, et restituée sous
forme de rapport.

Notre objectif : vous apporter
des recommandations
constructives pour vous
améliorer chaque année.



Mesurer et améliorer la qualité de votre accueil et de votre service

Mettre les outils d'évaluation
de la qualité à la portée des
commerces indépendants
pour augmenter leur
attractivité.



Mobiliser votre personnel autour de ces valeurs

La démarche permet de
stimuler les salariés autour
des notions de qualité et de
satisfaction client.



Valoriser votre engagement qualité via une identité de marque forte

Les lauréats bénéficient d'un
plan de communication ciblé :
cérémonies de remise des
trophées, magazine, presse...



« Les lauréats 2023
www.labelcci.alsace

En partenariat avec

LABEL QUALITÉ ACCUEIL

Quelles sont les étapes de la démarche ?

1 Diagnostic

Effectué par le chef d'entreprise assisté par le conseiller CCI, pour identifier les points forts et axes d'amélioration du point de vente.

2 Audit client mystère

Réalisé par un cabinet spécialisé indépendant au moyen de deux appels téléphoniques et d'une visite mystère en magasin, d'après un référentiel comprenant 54 points de contrôle.

3 Plan d'amélioration continue

Défini entre le commerçant et le conseiller CCI, une liste d'actions est proposée pour améliorer l'accueil et le service.

4 Promotion et valorisation

Organisée par la CCI en collaboration avec ses partenaires institutionnels : cérémonies, relais presse, médias sociaux...

**Tarif forfaitaire de
264 € HT**

418

commerces récompensés en 2023

400

points de vente reconnus
comme éco-responsables
depuis 2022



3000

entreprises engagées dans la démarche
depuis 2009

14

cérémonies ayant rassemblé plus de
1340 personnes sur tout le territoire
alsacien

Quelles retombées pour votre business ?

GAGNEZ EN NOTORIÉTÉ



Articles presse

12 articles DNA / L'Alsace
+ **3** relais de proximité
(bulletins municipaux,
médias indépendants)

Réseaux Sociaux



Plus de 100.000 vues
Plus de 30.000 interactions

Campagne Radio

390 spots
diffusés sur toute
l'Alsace*

*diffusion entre janvier et février 2024 sur les antennes de Strasbourg, Colmar et Mulhouse

Développez votre réseau

- ✓ Une soirée de **réseautage** en présence de vos élus territoriaux
- ✓ Une **cérémonie** de remise des trophées pour récompenser les efforts quotidiens de votre équipe
- ✓ Des **offres exceptionnelles** de nos partenaires
- ✓ Des concours et jeux à gagner pour vous démarquer



Photo : Droits réservés.

NOUVEAUTÉ 2023

UN LABEL PLATINE POUR RÉCOMPENSER L'EXCELLENCE DANS LA DURÉE



Photo : Droits réservés.

La démarche de labellisation a beaucoup mûri depuis ses débuts en 2009. D'année en année, les lauréats surenchérissent dans leurs efforts pour atteindre la perfection et dépasser les attentes de leurs clients. Les labels Argent, Or et Diamant ne suffisent plus à rendre compte des différents degrés de maturité des lauréats dans leur démarche qualité.

D'où l'invention du Label Platine qui vient récompenser l'atteinte d'un nouveau palier dans l'excellence : l'obtention du Label Diamant durant 4 années consécutives. En 2023, 11 entreprises ont réussi à décrocher ce précieux label !

Ce trophée a été conçu par la société GERNER, une entreprise familiale implantée à Wolfisheim depuis plus de 50 ans. Les équipes de l'entreprise se sont mobilisées autour du développement de ce nouveau trophée avec créativité et innovation comme maîtres-mots. En alliant différents matériaux et techniques d'impression, de gravure et de découpage, l'entreprise a su mettre son expérience au profit de la valorisation de nos lauréats les plus assidus en réalisant cette pièce unique et originale.



NOUVEAUTÉ 2024

«DEVENEZ LES VITRINES DU SAVOIR-ÊTRE ALSACIEN»



« "Commerçant d'Alsace" est né de trois années consécutives de collaboration entre la CCI Alsace Eurométropole et l'ADIRA autour du Label Qualité Accueil et de la Marque Alsace. Cette démarche répond au gage d'excellence que nous attendons des professionnels de la vente dans le conseil et les services qu'ils prodiguent à leurs clients.

De son côté, la Marque Alsace a pour enjeu de faire rayonner notre territoire en véhiculant ces mêmes valeurs dont les Alsaciens sont fiers et que l'on nous reconnaît au-delà de

nos frontières. Pour pouvoir véhiculer la qualité de nos produits, de nos entreprises et de l'accueil de nos commerçants, nous ne devons pas nous contenter de l'affirmer, il nous faut aussi en apporter la preuve.

Nous avons donc fait le choix de déployer la force de l'identité alsacienne en portant une démarche éprouvée depuis plus de 15 ans, qui tient non seulement dans la mesure de la relation client mais aussi dans les axes de développement préconisés par les équipes de conseillers de la CCI Alsace Eurométropole.

Être Commerçant d'Alsace, c'est garantir à ses clients une prise en charge et

une écoute exemplaire, un accueil chaleureux et des conseils avisés. En devenant Commerçant d'Alsace, vous devenez les vitrines du savoir-être de notre territoire et les références de l'accompagnement client en Alsace. »

Catherine GRAEF-ECKERT
Vice-Présidente de la Collectivité Européenne d'Alsace



Photo : Droits réservés.

Des cérémonies pour récompenser vos efforts et vos équipes



Photos : Droits réservés.

Les acteurs économiques des territoires s'engagent !

Grâce au soutien financier des associations de commerçants et des collectivités territoriales, la démarche du Label Qualité Accueil remporte un vif succès à l'échelle alsacienne. Cette synergie des acteurs économiques du territoire renforce l'attractivité du commerce de proximité en mettant l'accent sur ses valeurs fondamentales de qualité, d'accueil et de service.



Retrouvez les lauréats 2023 : www.labelcci.alsace
 En 2024, devenez Commerçant d'Alsace :
qualite.accueil@alsace.cci.fr / 03 88 75 25 65